

CONNECTICUT DEPARTMENT OF TRANSPORTATION



POLICY STATEMENT

POLICY NO. PT-27

May 11, 2023

SUBJECT: ADA Rail Station Elevator Outage Procedure

It is the policy of the Connecticut Department of Transportation (CTDOT) to ensure ADA accessibility to rail services in the event of planned or unexpected elevator outages.

Intent

The purpose of this document is to make clear the resources and procedures The Connecticut Department of Transportation has at its disposal for the mitigation of ADA accessibility of its rail stations in the event of an elevator outage.

The Connecticut Department of Transportation (CTDOT) provides oversight and direction to the Service Provider(s) (Railroad), the Property Manager(s) (PM), and *CTrides* Customer Service (*CTrides*) for notifying the public and providing ADA shuttle services in the event of elevator outages at stations without redundant elevators. Coordination with the Elevator Service Provider (ESP) for both planned and unplanned outages is key in providing the public with as much advance notice as possible in hopes that an alternate station or means of transportation can be utilized by the passengers.

Procedure

The following accessibility information and procedures are currently implemented by the Railroad, PM, ESP, *CTrides* and CTDOT in the event of an elevator outage to assist passengers with travel planning and if necessary, ensure that passengers can gain access to other parts of the facility during their travel.

Public Notification - Sources

Website Information

Accessibility information is available online from the [DOT website](https://portal.ct.gov/CTDOT) (<https://portal.ct.gov/CTDOT/Publictrans/Bureau-of-Public-Transportation/CTrail>), [shorelineeast.com](https://www.shorelineeast.com), [hartfordline.com](https://www.hartfordline.com), [ctrides.com](https://www.ctrides.com) and [MTA website](https://www.mta.com).

Audio Announcements

Audio Announcements regarding elevator outages will be provided in rail stations and rail cars as needed.

SMS, Email and Social Media

CTrides notifies the public of planned or current elevator outages by issuing Service Alerts. A Service Alert informs the passengers in the following ways.

- Automatically posts a message to the alerts Twitter account. Sign-up for Twitter alerts can be made from:
 - <https://shorelineeast.com>
 - <https://hartfordline.com>
 - <https://ctrides.com>
- Automatically sends messages to passengers that have subscribed to either the email or SMS notification service. Passengers can sign up for alerts on the following websites.
 - <https://shorelineeast.com>
 - <https://hartfordline.com>
 - <https://ctrides.com>
- Automatically posts a notice on the homepage of ctrides.com (12-hour duration)

An alert is also posted to the rotating banner of the CTrides website and the respective Service webpage. This alert is also simultaneously posted to the “News and Notices” page of the respective Service.

Public Notification – Procedure

The public notification procedure is dependent on how the elevator outage is first becomes realized. In the event the ESP is notified first:

- a) The ESP will contact the PM.
- b) The PM will then notify the Railroad, CDOT and CTrides of the outage.
- c) The Railroad will notify any of the passengers aboard the train so that possible arrangements can be made prior to reaching the destination.

In the event the Railroad is notified first:

- a) The Railroad will contact the PM.
- b) The PM will notify the ESP, CDOT and CTrides of the outage.
- c) The Railroad will notify any of the passengers aboard the train so that possible arrangements can be made prior to reaching the destination.

In the event the PM is notified first:

- a) The PM will notify the ESP, the Railroad, CDOT and CTrides of the outage.
- b) The Railroad will notify any of the passengers aboard the train so that possible arrangements can be made prior to reaching the destination.

Once the elevator outage has been rectified, the PM will contact the Railroad, CDOT and CTrides to relay that the elevator has been returned to service. The Railroad will notify any affected passengers and CTrides will inform the passengers of the elevator status by issuing updates via the methods previously mentioned.

Mitigation

The following procedures are to be followed to assist any impaired mobility passenger at the station in the event of an elevator outage. Stations without redundant elevators have signage posted near the elevators displaying a 24-hour monitored telephone number. This number will connect the passenger to a mobility service provider. Mobility impaired passengers can dial this number in the event there is an elevator outage that prevents access to the platform they require, the parking areas, or other connecting transportation services (i.e. local bus).

This service is arranged and maintained by the PM on behalf of CTDOT. The ADA accessible transportation service will either shuttle the passenger to the opposing parking lot to access the opposite platform, their vehicle, the next accessible station, or their destination in the case of a missed connection.

If a passenger requires connecting service to Metro-North (MNR) and would like to know the status of an elevator at a Main Line station, the passenger can visit <https://new.mta.info/elevator-escalator-status>. MNR also has signage posted at all Main Line stations informing passengers of accessibility assistance and a call ahead program to assist ADA customers boarding the train at each station.

MNR has a variety of ways to assist a customer to access the other side of the station, including but not limited to:

- Contacting the MTA PD
- Informing the customer of specific station options such as exiting via a platform or ramp or other means of egress (at grade exit)
- If customer is not able to exit a platform, MNR will initiate carryback authorization procedures which would bring customer to the nearest accessible station for crossover and carryback to the alternate platform. These arrangements would be made between the operator and our Operations Control Center.

CTDOT logs all equipment related outages and prepares monthly Elevator Equipment Availability summary reports.

Signage - Mobility Service



Mobility Assistance

In the event Station Elevators are not operating,
Persons needing assistance can call the
number below for transportation to the
opposite Train Platform or Parking Lot



(203) 584 - 9810



Asistencia de Movilidad

En caso de que los elevadores de estación no funcionen,
Las personas que necesitan asistencia pueden llamar al
número a continuación para el transporte a la Plataforma
de Tren o estacionamiento



(203) 584 - 9810

Elevator outage at station



**Track 1 Elevator Out of Service
Track 1 Elevator Fuera de Servicio**

We apologies for any inconvenience
The Track 1 elevator is out for service for safety repairs
and maintenance

Pedimos disculpas por cualquier inconveniente
El elevador de la Vía 1 está fuera de servicio para
reparaciones y mantenimiento de seguridad.

(This policy supersedes Policy No. PT-27 dated September 23, 2021)

A handwritten signature in blue ink, appearing to read "Garrett T. Eucalitto".

Garrett T. Eucalitto
Commissioner

CONNECTICUT DEPARTMENT OF TRANSPORTATION



DECLARACIÓN DE POLÍTICAS

Política No. PT-27
11 de mayo del 2023

ASUNTO: Procedimiento en caso de una interrupción en el servicio de ascensores en estaciones de trenes conforme a la ADA

Es la política del Departamento de Transporte de Connecticut (CTDOT) de asegurar accesibilidad conforme a la ADA a los servicios ferroviarios en caso de una interrupción planificada o inesperada de los ascensores.

Propósito

El propósito de este documento es aclarar los recursos y procedimientos que el Departamento de Transporte tiene a su disposición para atenuar la falta de la accesibilidad conforme a la ADA en sus estaciones ferroviarias en caso de una interrupción en el servicio de ascensores.

El Departamento de Transporte de Connecticut (CTDOT) proporciona supervisión y orientación a sus proveedores de servicios (el ferrocarril), los administradores de las propiedades (PM) y servicio al cliente de *CTrides* (*CTrides*) para notificar al público y proporcionar servicios alternativos en caso de interrupciones en los ascensores en las estaciones de pocos ascensores. La coordinación con el proveedor de los servicios de ascensores es clave en el momento de proporcionar al público con cuanto más aviso previo posible en espera de que haya una estación o medio de transporte alternativo disponible para los pasajeros.

Procedimiento

Actualmente el ferrocarril, PM, ESP, *CTrides* y CTDOT tienen implementado los siguientes procedimientos e información de accesibilidad en caso de una interrupción en el servicio de ascensores para ayudar a los pasajeros con su planificación de desplazo y de ser necesario, asegurar que los pasajeros tengan acceso a otras partes de las instalaciones durante su viaje.

Notificación pública – fuentes

Sitio web informativo

Información sobre la accesibilidad está disponible online del DOT en el [sitio web del DOT](https://portal.ct.gov/DOT/Publictrans/Bureau-of-Public-Transportation/CTrail) (<https://portal.ct.gov/DOT/Publictrans/Bureau-of-Public-Transportation/CTrail>), shorelineeast.com, hartfordline.com, ctrides.com y [Sitio web del MTA](#) .

Anuncios por megafonía

Los anuncios sobre las interrupciones en los servicios de ascensores se harán en las estaciones de tren y los vagones por megafonía.

SMS, Email y redes sociales

CTrides notifica al público de interrupciones en el servicio de ascensores planificados o actuales al publicar Alertas de servicio. Un Alerta de servicio le informa al usuario de las siguientes formas:

- Automáticamente publica una alerta en la cuenta Twitter de alertas. Uno se puede apuntar para recibir las alertas por Twitter en:
 - <https://shorelineeast.com>
 - <https://hartfordline.com>
 - <https://ctrides.com>
- Automáticamente envía mensajes a los pasajeros que se han suscrito al servicio de notificación por email o SMS. Los pasajeros pueden inscribirse a recibir las alertas en los siguientes sitios web:
 - <https://shorelineeast.com>
 - <https://hartfordline.com>
 - <https://ctrides.com>
- Automáticamente publica una notificación en la página principal de ctrides.com (durante 12 horas),

También se publica una alerta en el banner rotativo del sitio web de *CTrides* y la página del servicio correspondiente. Esta alerta se publica simultáneamente en la página “Noticias y Notificaciones” del servicio correspondiente.

Notificación pública – procedimientos

El procedimiento de la notificación pública depende de cómo se realiza la interrupción en el servicio de ascensor inicialmente. En el caso que se notifique al ESP primero:

- a) El ESP notificará al PM.
- b) El PM notificará al ferrocarril, CTDOT, y *CTrides* de la interrupción.
- c) El ferrocarril notificará a los pasajeros a bordo del tren para hacer los posibles arreglos necesarios antes de llegar a la estación.

En el caso que se notifique primero a la línea ferroviaria:

- a) La línea ferroviaria notificará al PM.
- b) El PM notificará al ESP, CTDOT, y *CTrides* de la interrupción.
- c) La línea ferroviaria notificará a los pasajeros a bordo del tren para hacer los posibles arreglos necesarios antes de llegar a la estación.

En el caso que se notifique al PM primero:

- a) El PM notificará al ESP, la línea ferroviaria, CTDOT, y *CTrides* de la interrupción.

- b) La línea ferroviaria notificará a los pasajeros a bordo del tren para hacer los posibles arreglos necesarios antes de llegar a la estación.

Una vez se haya rectificado la interrupción en el servicio del ascensor, el PM se comunicará con la línea ferroviaria, CTDOT, y CTrides para informar que el ascensor está de nuevo en servicio. La línea ferroviaria notificará a los pasajeros del estado del ascensor y publicará actualizaciones mediante los medios antes indicados.

Atenuación

Se deben seguir los siguientes procedimientos para ayudar a cualquier pasajero de movilidad reducida en la estación en caso de una interrupción en el servicio del ascensor. Las estaciones sin múltiples ascensores tienen carteles indicando el teléfono que es monitoreado las 24 horas al día. Este teléfono conectará al pasajero a un proveedor de servicios de movilidad. Los pasajeros de movilidad reducida pueden marcar este teléfono en el caso que haya una interrupción en el servicio del ascensor que impida que lleguen a su andén, las zonas de estacionamiento, u otros servicios de transporte de conexión (por ejemplo un autobús municipal).

Este servicio lo organiza y mantiene el PM a nombre del CTDOT. El servicio de transporte accesible ADA llevará al pasajero al estacionamiento opuesto para acceder el andén opuesto, su vehículo, la próxima estación accesible o su destino final en caso de una conexión perdida.

Si un pasajero requiere un servicio de conexión a Metro North (MNR) y quisiera saber el estado del ascensor en una estación de la línea principal, el pasajero puede visitar: <https://new.mta.info/elevator-escalator-status>. La MNR también tiene carteles en todas las estaciones de la línea principal informando sobre la asistencia de accesibilidad y un programa de llamar por adelantado para ayudar a los pasajeros con discapacidades a subirse al tren.

La MNR tiene una variedad de maneras de ayudar a clientes acceder el otro lado de la estación, incluido, pero sin limitarse a:

- Contactando la MTA PD.
- Informando al cliente de diferentes opciones específicas a cada estación, como por ejemplo saliendo por un andén, o rampa u otra forma de salida (a ras de la salida)
- Si un cliente no puede salir de un andén, la MNR iniciará el procedimiento para la autorización de un *carryback*, en el cual llevarían al pasajero a la próxima estación accesible, para un desvío y *carryback* al andén alternativo. Estos arreglos se hacen entre el operador y nuestro centro de control de operaciones.

El CTDOT registra todas las interrupciones de equipamiento y mensualmente prepara informes resumiendo la disponibilidad del equipamiento de ascensores.

Carteles – servicio de movilidad



Mobility Assistance

In the event Station Elevators are not operating,
Persons needing assistance can call the
number below for transportation to the
opposite Train Platform or Parking Lot



(203) 584 - 9810



Asistencia de Movilidad

En caso de que los elevadores de estación no funcionen,
Las personas que necesitan asistencia pueden llamar al
número a continuación para el transporte a la Plataforma
de Tren o estacionamiento



(203) 584 - 9810

Translator's note: In the above sign, I would change “elevadores de estación...” to “los ascensores de la estación estén fuera de servicio, aquellas personas que necesiten asistencia pueden llamar al teléfono a continuación para que se les lleve al andén o estacionamiento.”

Interrupción del servicio de ascensores en la estación



Track 1 Elevator Out of Service Track 1 Elevator Fuera de Servicio

We apologies for any inconvenience
The Track 1 elevator is out for service for safety repairs
and maintenance

Pedimos disculpas por cualquier inconveniente
El elevador de la Vía 1 está fuera de servicio para
reparaciones y mantenimiento de seguridad.

Translator's note: In the above sign I would change it from “Track 1 Elevator” to: “El ascensor a la vía 1”

(Esta política anula la política PT-27 fechada el 23 de septiembre del 2021.)

Garrett T. Eucalitto
Comisionado